

---

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И  
МЕТРОЛОГИИ**

---

**НАЦИОНАЛЬНЫЙ**

**СТАНДАРТ**

**РОССИЙСКОЙ**

**ФЕДЕРАЦИИ**

**ГОСТ Р**

**ИСО 21620-2026**

---

**Туризм и сопутствующие услуги  
Гостиницы, размещенные  
в объектах культурного наследия  
Требования к оборудованию  
Предоставление услуг**

## Предисловие

1. РАЗРАБОТАН Федеральным государственным бюджетным учреждением «Российский институт стандартизации» (ФГБУ «Институт стандартизации»)
2. ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 401 «Туризм и сопутствующие услуги»
3. УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2026 г. № \_\_\_\_-ст
4. Настоящий стандарт разработан с учетом основных нормативных положений стандарта ИСО 21620:2021 «Туризм и связанные с ним услуги. Отели культурно-исторического наследия. Требования к оборудованию и услугам» (ISO 21620 «Tourism and related services — Heritage hotels — Equipment and service requirements», NEQ).
5. ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет ([www.rst.gov.ru](http://www.rst.gov.ru))*

ã Оформление. ФГБУ «Институт стандартизации», 2026

Настоящий стандарт не может быть воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального органа исполнительной власти в сфере стандартизации

## Содержание

1. Область применения
2. Нормативные ссылки
3. Термины и определения
4. Требования
5. Порядок действий при аварийных ситуациях в гостиницах и минимизация их ущерба
6. Приложение А (справочное) Пример оценки основных элементов гостиницы, в здании, являющемся объектом культурного наследия
7. Приложение Б (рекомендуемое) Памятка для дежурного персонала: «Три шага спасения объекта культурного наследия при аварии»
8. Библиография

## Введение

В последние годы наблюдается рост спроса на гостиницы, размещенные в объектах культурного наследия, со стороны туристов, интересующихся историей и культурой, а также инвесторов и застройщиков гостиниц.

Гостиницы, размещенные в объектах культурного наследия, являются символом истории, искусства и архитектуры своей эпохи. В целях сохранения культурного наследия и обеспечения условий для восприятия туристами характерных особенностей и атмосферы традиционного образа жизни необходимо установить требования и рекомендации к гостиницам, размещенным

в объектах культурного наследия. Кроме того, необходимо определить критерии, направленные на сохранение объектов культурного наследия и оказания услуг туристам в соответствии с ожидаемым уровнем качества.

Архитектура объекта культурного наследия, рассматриваемого для отнесения к данной категории, не должна подвергаться изменениям, способным нарушить его историко-культурную ценность. Любые пристройки, улучшения, реконструкции или изменения существующей постройки должны осуществляться с соблюдением традиционных архитектурных решений и методов строительства, обеспечивая гармоничное сочетание новых элементов и исторической средой.

Критерии, определенные в настоящем стандарте, направлены на содействие руководителям гостиниц, размещенных в объектах культурного наследия, в организации оказания услуг туристам, интересующихся историей и культурой с сохранением историко-культурных характеристик объекта.

Требования настоящего стандарта применяются с учетом требований законодательства Российской Федерации в области охраны объектов культурного наследия [1], иных нормативных правовых актов Российской Федерации, а также утвержденной в установленном порядке научно-проектной документации по сохранению объекта культурного наследия, в котором располагается гостиница.

Целью настоящего стандарта является сохранение зданий, являющимися объектами культурного наследия.

В данной сфере применяются также иные стандарты, устанавливающие требования к качеству услуг, устойчивому развитию и обеспечению доступности для всех категорий граждан. В случаях, когда настоящим стандартом не установлены специальные критерии, допускается применение общих критериев в области услуг, установленных в [2], [3] и ГОСТ Р 55699.

## **НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Туризм и сопутствующие услуги

Гостиницы, размещенные в объектах культурного наследия

Требования к оборудованию

Предоставление услуг

Tourism and related services. Hotels located in cultural heritage sites. Equipment requirements.

Service provision

**Дата введения — 2026—12—01**

## 1. Область применения

Настоящий стандарт устанавливает требования и рекомендации к оборудованию и услугам, применяемым в гостиницах, размещенных в объектах культурного наследия (далее — гостиницы), с целью предоставления качественных услуг туристам с учетом традиций и особенностей объекта культурного наследия.

В настоящем стандарте особое внимание уделяется гармонизации оборудования, мебели и способа оказания услуг с историческим периодом, к которому относится объект культурного наследия, в котором размещена гостиница. Настоящий стандарт не распространяется на оборудование и услуги для гостиниц других типов.

## 2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 31937 Здания и сооружения. Правила обследования и мониторинга технического состояния

ГОСТ Р 55528—2013 Порядок организации и проведения работ по сохранению объектов культурного наследия. Произведения монументальной живописи. Общие требования

ГОСТ Р 55567 Порядок организации и ведения инженерно-технических исследований на объектах культурного наследия. Памятники истории и культуры. Общие требования

ГОСТ Р 55699 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования

ГОСТ Р 55935 Состав и порядок разработки научно-проектной документации на выполнение работ по сохранению объектов культурного наследия — произведений ландшафтной архитектуры и садово-паркового искусства

ГОСТ Р 56198 Мониторинг технического состояния объектов культурного наследия. Недвижимые памятники. Общие требования

ГОСТ Р 59469 Сохранение объектов культурного наследия. Консервация и противоаварийные работы на памятниках каменного зодчества. Общие требования

СП 388.1311500 Свод правил. Объекты культурного наследия религиозного назначения. Требования пожарной безопасности

### 3. Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

#### 3.1

**приспособление объекта культурного наследия для современного использования:** Научно-исследовательские, проектные и производственные работы, проводимые в целях создания условий для современного использования объекта культурного наследия без изменения его особенностей, составляющих предмет охраны, в том числе реставрация представляющих собой историко-культурную ценность элементов объекта культурного наследия.

[[1], статья 3, статья 44]

#### 3.2

**объекты культурного наследия (памятникам истории и культуры) народов Российской Федерации (объекты культурного наследия):** Объекты недвижимого имущества (включая объекты археологического наследия) и иные объекты с исторически связанными с ними территориями, произведениями живописи, скульптуры, декоративно-прикладного искусства, объектами науки и техники и иными предметами материальной культуры, возникшие в результате исторических событий, представляющие собой ценность с точки зрения истории, археологии, архитектуры, градостроительства, искусства, науки и техники, эстетики, этнологии или антропологии, социальной культуры и являющиеся свидетельством эпох и цивилизаций, подлинными источниками информации о зарождении и развитии культуры.

[[1], статья 3, абзац 1]

Примечание — Единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации [4].

**3.3 гостиница, размещенная в объекте культурного наследия (heritage hotel):** Средство размещения, функционирующее в здании/сооружении, которое включено в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации [4], созданное путем проведения приспособления объекта культурного наследия для современного использования в соответствии с требованиями [1], для размещения туристов.

Примечание — В некоторых случаях гостиницы могут считаться объектом культурного наследия, если здания соответствуют требованиям п. 3.2.

#### 3.4

**научно-проектная документация:** Единый комплекс научно-исследовательской, научно-испытательской, проектной, сметной и отчетной документации для проведения работ по сохранению объектов культурного наследия (консервации, ремонта, реставрации, приспособления объекта для современного использования), а также воссозданию.

[ГОСТ Р 55528—2013, пункт 3.1.21]

**3.5 политика организации по достижению целей устойчивого развития:** Совокупность целей, задач, методов, стратегий и действий организации, направленных на достижение целей устойчивого развития, а также публичный документ, в котором они продекларированы.

## 4. Требования

### 4.1 Общие требования и рекомендации

4.1.1 Здание, выбранное для приспособления объекта культурного наследия под гостиницу, должно обеспечивать возможность размещения туристов и предоставления услуг.

4.1.2 Приспособление объекта культурного наследия для современного использования не должно предусматривать изменения, способные нанести ущерб предмету охраны и историко-культурной ценности объекта, и должно осуществляться с обеспечением сохранности его подлинных элементов и характеристик. Допускаются изменения, направленные на улучшение условий доступности и функционального использования здания, при условии соблюдения требований законодательства Российской Федерации в области охраны объектов культурного наследия.

Научно-проектная документация разрабатывается с учетом принципов научной реставрации и оформляется с учетом необходимости согласования с соответствующим органом охраны объектов культурного наследия в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Состав и содержание научно-проектной документации по сохранению объектов культурного наследия в соответствии с ГОСТ Р 55528.

Состав и порядок разработки научно-проектной документации на выполнение работ, по сохранению объектов культурного наследия — произведений ландшафтной архитектуры и садово-паркового искусства в соответствии с ГОСТ Р 55935.

4.1.3 Для объекта культурного наследия, приспособляемого для использования в качестве гостиницы, должен быть разработан план обеспечивающий техническое обслуживание. План технического обслуживания подлежит учету при внесении изменений в здание и при эксплуатации гостиницы. Для обеспечения выполнения указанных работ назначается ответственное лицо, контролирующее их реализацию.

4.1.4 Техничко-экономическое обоснование, пропускная способность и сохранение элементов культурного наследия должны быть одобрены в соответствии с [1].

4.1.5 Должна быть обеспечена охрана прилегающей территории объектов культурного наследия и исторических зданий

4.1.6 Принципы устойчивого развития, сохранения окружающей среды и соблюдения несущей способности здания должны быть учтены при восстановлении и эксплуатации гостиницы.

4.1.7 Руководству гостиниц рекомендовано разработать политику организации по достижению целей устойчивого развития.

4.1.8 Для приспособления объекта культурного наследия к современному использованию должна быть определена несущая способность здания.

Примечание — Руководство по системе управления устойчивым развитием гостиничных комплексов в соответствии с [2].

4.1.9 При восстановлении и эксплуатации гостиниц следует учитывать элементы традиционной культуры, первоначальный замысел автора (авторов) объекта культурного наследия и требования законодательства Российской Федерации.

Порядок контроля технического состояния и оценки влияния эксплуатации на сохранность объекта культурного наследия осуществляется в соответствии с [1] и положениями ГОСТ Р 56198 и ГОСТ Р 55567, а также с учетом [5].

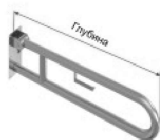
Пример оценки основных элементов гостиницы, размещенной в объекте культурного наследия в соответствии с Приложением А.

4.1.10 Доступ к гостиницам, должен обеспечивать сохранность внешнего и внутреннего облика здания (зданий), являющихся объектами культурного наследия.

4.1.11 Декоративные элементы должны быть гармоничными и соответствовать архитектурному стилю гостиницы.

4.1.12 Новые технологии должны быть внедрены и использованы таким образом, чтобы обеспечить комфорт и удобство туристов и не изменять структуру или стиль объекта культурного наследия.

4.1.13 Ванные комнаты должны сохранять структуру и состояние объекта культурного наследия, при этом они должны быть адаптированы для обеспечения доступа и использования людьми с ограниченными возможностями.



#### **Поручень опорный, откидной, пристенный, тип 1, AISI, D38, инд**

Арт. **80019-1-IND**

Производитель в России: **ООО «Вертикаль»**



#### **Зеркало антивандальное, AISI304, 450x650 мм**

Арт. **50478**

Производитель в России: **ООО «Вертикаль»**

[Тех. задание](#)



#### **Устройство регулировки высоты раковины**

Арт. **51963**

Производитель в России: **ООО «Вертикаль»**

[Тех. задание](#)

4.1.14 Сохранение и техническое обслуживание здания, сооружений и оборудования должно осуществляться в соответствии с условиями, характерными для объектов культурного наследия.

4.1.15 Поставщики услуг, выполняющие работы по сохранению объектов культурного наследия, должны иметь соответствующую лицензию в соответствии с [1] и [6]. Инструкции по проведению работ по сохранению объекта культурного наследия должны быть предоставлены поставщикам услуг. Требования к квалификации поставщиков иных услуг, связанных с функционированием объекта, определяются в соответствии с видом предоставляемых услуг и действующим законодательством.

4.1.16 Кухня должна быть оборудована в соответствии с условиями, установленными в объекте культурного наследия. При необходимости размещения дополнительного оборудования оно может быть установлено рядом с объектом, без нарушения его историко-культурных характеристик.

4.1.17 При оказании услуг следует учитывать исторический стиль и состояние здания (например, подача блюд и напитков в соответствии с соответствующей эпохой с использованием посуды и оборудования того же стиля).

4.1.18 В гостинице должны быть предусмотрены удобства и услуги для людей с ограниченными возможностями. Необходимо предоставить минимум один оборудованный и доступный номер. Если гостиница не может предоставить соответствующие услуги туристам, об этом должно быть сообщено до бронирования (например, через веб-сайт, брошюры, рекламные объявления, электронную почту).

Вспомогательные средства, обеспечивающие доступность (пандусы, подъемники и т.д.), должны устанавливаться с учетом минимизации воздействия на объект культурного наследия и,

по возможности, быть обратимыми (временными).



### Лестничный подъемник Барс УГП-130

Арт. 10340

Производитель в России: ООО «Вертикаль»

[Тех. задание](#)



### Вертикальный подъёмник ПВт-1ШР 1300x3000x250мм

Арт. 96000-SM

Производитель в России: ООО «Вертикаль»

[Тех. задание](#)



### Пандус откидной, AL3, инд

Арт. 10125-4-IND

Производитель в России: ООО «Вертикаль»

Примечание — ГОСТ Р 55699 содержит подробную информацию о доступных гостевых номерах.

4.1.19 Собственник или иное лицо, владеющее зданием, входящим в имущественный комплекс гостиницы, несет ответственность за действия привлекаемых им третьих лиц.

4.1.20 Системы отопления, охлаждения, освещения и вентиляции должны соответствовать научно-проектной документации и плану технического обслуживания.

4.1.21 Все принятые корректирующие меры должны быть зарегистрированы с указанием даты их принятия.

4.1.22 Все мероприятия по оборудованию, перепланировке, техническому оснащению и декоративному оформлению помещений гостиницы должны проводиться с соблюдением требований к сохранению предмета охраны объекта культурного наследия в соответствии с [1]. Любые проектные решения не должны наносить ущерб элементам, включенным в предмет охраны в соответствии с [7].

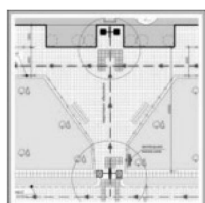
4.1.23 Заявка на утверждение проекта гостиницы для размещения в объекте культурного наследия подается в соответствии с [8].

## 4.2 Требования к оборудованию

### 4.2.1 Фасад, внешний вид здания

4.2.1.1 На здании должна быть четкая, разборчивая и неповрежденная вывеска с наименованием гостиницы, выполненная в соответствии с архитектурным стилем гостиницы. Вывеска и изображенная на ней информация должна соответствовать требованиям [9].

4.2.1.2 При проектировании ландшафта (например, садов гостиницы) должны быть сохранены или восстановлены основные элементы первоначального ландшафта.



### Проект территорий МГН

Артикул: 10262

Производитель в России: ООО «Вертикаль»

Состав и порядок разработки научно-проектной документации на выполнение работ, но сохранению объектов культурного наследия — произведений ландшафтной архитектуры и садово-паркового искусства в соответствии ГОСТ Р 55935.

4.2.1.3 Фасад и конструктивные элементы должны соответствовать архитектуре исторического здания и научно-проектной документации.

4.2.2 Вестибюль, стойка регистрации и другие зоны общего пользования

Главный вход должен соответствовать архитектурному проекту гостиницы. Вестибюль и другие зоны общего пользования должны быть обставлены мебелью и декорированы в соответствии с соответствующей эпохой.



### Проект гостиницы доступной для инвалидов

Артикул: **20150**

Производитель в России: **ООО «Вертикаль»**

[Скачать тех. задание](#)

4.2.3 Номера, ваннные комнаты и туалеты

4.2.3.1 Установка ванных комнат зависит от соблюдения научно-проектной документации.

4.2.3.2 Минимальные площади номеров и санузлов в гостиницах зависят от состояния объекта культурного наследия и научно-проектной документации.

4.2.3.3 Если номера оборудованы телевизором, его размещение должно обеспечивать минимальное визуальное воздействие на историческую среду номера (например, телевизор может быть скрыт или не виден).

4.2.3.4 При оформлении номеров следует учитывать элементы традиционного искусства, мебель и дизайн, характерные для исторического периода объекта.

4.2.3.5 При изготовлении постельных принадлежностей рекомендуется использовать местные и традиционные материалы (например, постельное белье, подушки, матрасы).

4.2.3.6 Система освещения в номерах должна соответствовать научно-проектной документации гостиницы.

4.2.3.7 Справочник услуг и тарифов рекомендуется оформлять с использованием элементов традиционных видов искусства.

Разрешается также размещение информации в электронном или цифровом формате, обеспечивающем доступ к справочнику для туристов.

4.2.4 Помещения и оборудование, связанные с дополнительными услугами

4.2.4.1 Если бальные залы или рестораны не могут быть размещены в гостинице, эти услуги могут быть организованы в подходящем месте на территории или поблизости, без нарушения архитектурных и историко-культурных характеристик объекта.

4.2.4.2 Магазины, выставки и мастерские традиционных искусств и ремесел должны размещаться в гостинице в подходящих помещениях.

4.2.4.3 В зависимости от категории гостиницы услуги прачечной предоставляются в соответствии с [9].

В случае если прачечную невозможно организовать внутри гостиницы, услуга должна быть передана на исполнение сторонним организациям.

## 4.3 Требования к услугам

4.3.1 Информационное обслуживание

Руководство гостиницы должно четко определить и довести до сведения туристов доступные услуги, а также цены на них с помощью различных средств, таких как веб-сайт и/или брошюры. На веб-сайте должны быть представлены, как минимум, следующие сведения:

- краткое описание здания и информация о историко-культурной ценности объекта;
- почтовый адрес и схема проезда;
- информация о парковке;
- информация об услугах по перевозке багажа;
- информация о предоставлении питания;
- информация о достопримечательностях и туристских направлениях;
- информация о торговых объектах и сувенирных магазинах;
- информация о наличии/отсутствии услуг обмена валют;
- дополнительные услуги, такие как экскурсии;
- информация о доступности объектов (например, наличие лифтов) и возможные ограничения для людей с ограниченными возможностями.



#### СП-07 Пиктограмма тактильная Доступность лифта для инвалидов

Арт. 902-0-SP-7

Производитель в России: ООО «Вертикаль»



#### Тактильная пиктограмма (эконом. ПВХ 3мм)

Арт. 905-0-PVC3

Производитель в России: ООО «Вертикаль»

[Тех. задание](#)



#### Пиктограмма тактильная G-27 Туалет для инвалидов в колясках

Арт. 905-0-G-27N

Производитель в России: ООО «Вертикаль»

[Тех. задание](#)

### 4.3.2 Персонал

4.3.2.1 Персонал гостиницы должен проходить обучение в соответствии с должностными обязанностями. Программа обучения должна включать:

- а) сведения об истории здания или гостиницы и мерах по его сохранению;
- б) вопросы устойчивого развития, включая энергосбережение;
- в) план действий в чрезвычайных ситуациях;
- г) порядок проведения экскурсии по гостинице для посетителей и/или туристов;
- д) ключевые положения Охранного обязательства собственника или пользователя объекта культурного наследия, установленные в соответствии с [1], включая обязанности и ограничения по содержанию здания и прилегающей территории;
- е) утвержденный предмет охраны конкретного объекта культурного наследия в соответствии с [1], с обязательным знанием перечня архитектурных, конструктивных и декоративных и иных элементов, имеющих историко-культурную ценность и подлежащих сохранению.

Обучение должно обеспечивать, чтобы персонал был ознакомлен с указанными положениями и мог применять их на практике в рамках своих должностных обязанностей.

4.3.2.2 Информация об историко-культурной ценности объекта истории гостиницы, а также сведения о местных туристских направлениях должны предоставляться туристам компетентным и подготовленным персоналом.

4.3.2.3 Специально обученный персонал должен быть назначен для проведения экскурсии для туристов с целью объяснения особенностей объекта культурного наследия.

4.3.2.4 Персоналу, взаимодействующему с туристами, рекомендуется владеть английским, другим иностранным языком, доступным для понимания туристам, или обоими языками. Уровень владения языком определяется в зависимости от должностных обязанностей персонала.

4.3.2.5 Персонал должен знать о важности объекта культурного наследия и его сохранности.

4.3.2.6 Форменная одежда персонала, взаимодействующего с туристами, должна быть такой, чтобы подчеркивать принадлежность гостиницы, расположенной в объекте культурного наследия, и облегчать идентификацию сотрудников гостями.

Требования к стилю, цвету и дизайну униформы определяются руководством гостиницы.

#### 4.3.3 Ресторанная служба

4.3.3.1 В гостинице, рекомендуется обеспечивать питание и напитки, сочетая блюда местной кухни с международными, с учетом традиций и исторического облика здания.

4.3.3.2 Если существует традиционная церемония приготовления и подачи местных блюд и напитков, ее рекомендуется проводить в гостинице для туристов.

4.3.3.3 Допускается осуществлять подачу еды и напитков в номера. Рекомендуется подавать еду и напитки традиционным способом в соответствии с архитектурой и интерьером гостиницы.

Примечание — Более подробная информация о традиционных ресторанах содержится в [10].

#### 4.3.4 Дополнительные услуги

Если невозможно разместить дополнительные услуги (например, бизнес-центр, сувенирный магазин, медицинские услуги) внутри гостиницы, они могут быть организованы в подходящем месте на территории или вблизи гостиницы. При этом размещение дополнительных услуг должно осуществляться в соответствии с [10] и таким образом, чтобы не нарушался внешний вид, архитектура и историко-культурная ценность здания.

### 5 Порядок действий при аварийных ситуациях в гостиницах и минимизация их ущерба

5.1.1 Настоящий раздел устанавливает порядок действий персонала гостиниц при возникновении аварийных ситуаций, включая протечки, пожары, задымления, обрушения, механические повреждения и аварии инженерных систем.

5.1.2 Реагирование на аварийные ситуации должно осуществляться с обеспечением приоритета безопасности жизни и здоровья граждан, одновременного предотвращения утраты предмета охраны объекта культурного наследия, недопущения развития повреждений и вторичного ущерба, а также сохранения подлинной материальной структуры объекта культурного наследия в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5.1.3 Эксплуатация гостиницы, размещенной в объекте культурного наследия должна осуществляться с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации, включая федеральные законы о сохранении объектов культурного наследия и о безопасности зданий, положения Градостроительного кодекса Российской Федерации, а также соответствующих государственных стандартов и сводов правил, регламентирующих обследование, мониторинг, противопожарные меры и сохранение подлинных элементов объекта в соответствии с [1, статьи 40, 45, 47.2, 47.3], [12, статья 55.24], ГОСТ 31937, ГОСТ Р 56198, ГОСТ Р 59469, СП 388.1311500.2018.

5.1.4 Персоналу гостиницы не допускается выполнять самостоятельные работы, способные изменить предмет охраны или конструктивную схему объекта без соответствующей научно-проектной документации и согласования в установленном порядке.

#### 5.2 Общие требования к реагированию

5.2.1 При выявлении признаков аварийной ситуации персонал обязан немедленно оценить степень угрозы для людей, организовать эвакуацию при необходимости, прекратить

эксплуатацию опасной зоны, принять меры по локализации источника повреждения и обеспечить минимизацию воздействия на элементы предмета охраны.

5.2.2 Действия персонала должны осуществляться с приоритетом обеспечения безопасности людей, предотвращения прогрессирующего разрушения объекта, защиты предмета охраны и документирования происшествия.

5.2.3 Все меры реагирования должны выполняться таким образом, чтобы исключить увеличение динамических, вибрационных и ударных нагрузок на поврежденные конструкции.

### 5.3 Категории аварийных ситуаций

Категории аварийных ситуаций устанавливаются по результатам визуального и инструментального обследования объекта культурного наследия.

Категория А — критическая (чрезвычайная): состояние, при котором существует непосредственная угроза обрушения либо утраты предмета охраны. Техническое состояние объекта культурного наследия определяется в соответствии с ГОСТ 31937. Меры реагирования должны обеспечивать немедленное прекращение эксплуатации опасной зоны, эвакуацию людей, ограждение опасного участка и принятие временных противоаварийных мероприятий без вмешательства в подлинные элементы объекта.

Категория Б — высокая угроза: состояние, при котором выявленные дефекты при отсутствии вмешательства могут привести к аварийному состоянию. Меры реагирования включают локализацию источника повреждения, ограничение доступа к опасной зоне, обеспечение временной защиты конструкций от внешних воздействий и проведение фотофиксации. Все меры должны быть обратимыми и соответствовать требованиям ГОСТ Р 59469.

Категория В — умеренная угроза: состояние, при котором дефекты не создают непосредственной угрозы несущей способности, но затрагивают предмет охраны. Эксплуатация объекта допускается при условии ограничения нагрузки на поврежденные элементы, организации наблюдения за дефектами и планирования восстановительных мероприятий. Все выявленные дефекты фиксируются в журнале технической эксплуатации.

Категория Г — потенциальный риск: состояние, при котором выявлены факторы, способные привести к ухудшению состояния объекта, но непосредственной угрозы нет. Персонал обязан обеспечивать регулярный мониторинг состояния объекта и реализовать профилактические меры по устранению выявленных факторов риска.

### 5.4 Порядок действий персонала

5.4.1 При всех категориях аварийных ситуаций персонал обязан действовать в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, включая [1], [11], а также с соответствующими стандартами и сводами правил, регламентирующими обследование, мониторинг, противопожарные меры и сохранение подлинных элементов объекта.

Памятка для дежурного персонала «Три шага спасения объекта культурного наследия при аварии» в соответствии с Приложением Б

5.4.2 При аварийных ситуациях следует обеспечить минимизацию вторичного ущерба, локализацию источника повреждения и защиту подлинных конструктивных и декоративных элементов объекта.

5.4.3 Все действия персонала должны документироваться с фиксацией принятых мер, состояния поврежденных элементов и фотофиксацией.

### 5.5 Пожар и задымление

5.5.1 Действия персонала при пожаре осуществляются в соответствии с [13], который предусматривает обязательное соблюдение требований пожарной безопасности, а также с СП 388.1311500.2018, направленным на сохранение подлинных элементов объекта культурного наследия.

5.5.2 При тушении пожара следует применять методы, минимизирующие повреждение исторических элементов объекта.

5.5.3 Не допускается самостоятельный демонтаж подлинных конструкций и декоративных элементов для проведения противопожарных мероприятий без согласования с органами охраны объекта культурного наследия.

#### 5.6 Хранение обломочного материала и временная защита

5.6.1 Все элементы, образовавшиеся в результате аварийной ситуации и относящиеся к предмету охраны, должны быть сохранены.

5.6.2 Обломочный материал следует складировать в сухом помещении, защищенном от атмосферных воздействий, и маркировать с указанием места происхождения.

5.6.3 До прибытия специалистов допускается временная консервация обратимыми и безопасными материалами.

5.6.4 При угрозе воздействия осадков или иных неблагоприятных факторов на участки утраты кровли или фасада следует устанавливать временные защитные конструкции, обеспечивающие сохранность подлинных элементов.

#### 5.7 Документирование аварийной ситуации

5.7.1 По факту любой аварийной ситуации составляется Акт о влиянии аварийной ситуации на сохранность объекта культурного наследия.

5.7.2 Акт должен содержать дату и время события, категорию аварии, описание поврежденных элементов предмета охраны, сведения о принятых первоочередных мерах, а также фотофиксацию состояния объекта.

5.7.3 Документы подлежат хранению и могут направляться в орган охраны объекта культурного наследия в случаях, предусмотренных законодательством.

#### 5.8 Обучение и контроль персонала

5.8.1 Персонал гостиницы обязан проходить обучение действиям при аварийных ситуациях не реже одного раза в год.

5.8.2 Должны проводиться регулярные тренировочные мероприятия, проверка исправности защитных экранов и средств хранения обломочного материала, а также правильности ведения документации.

5.8.3 Руководитель гостиницы обязан обеспечить наличие актуальных инструкций и контактной информации ответственных лиц, готовность временных защитных средств и ведение журналов учета аварийных ситуаций.

## Приложение А (справочное)

### Пример оценки основных элементов гостиницы, размещенной в объекте культурного наследия

#### А.1 Основные элементы

Таблица В.1 — Основные элементы

	<b>Область</b>
1	Техническое обслуживание (система сохранения здания культурного наследия работает должным образом, все объекты и оборудование находятся в надлежащем рабочем состоянии).
2	Чистота или гигиена (во всех помещениях объекта, включая помещения для персонала).
3	Безопасность и охрана (безопасность туристов обеспечивается всегда и при любых обстоятельствах).
4	Услуги (обслуживание туристов обеспечивается на профессиональном уровне)

#### А.2 Технические составляющие

Таблица В.2 — Технические составляющие

	<b>Техническое соответствие, проверка материальных оперативных активов гостиницы</b>
<b>а</b>	<b>Окружающая среда и доступность гостиницы</b>
5	Маршрут, ведущий к гостинице, обозначен указателями; указатели поддерживаются в рабочем состоянии и хорошо читаемы.
6	На указателях размещена четкая и надлежащая информация.
7	Создание условий для восприятия и эстетического переживания туристами подлинной исторической атмосферы, неотъемлемой от архитектурного облика здания и его локации
8	Четко читаемая, неповрежденная, подсвечиваемая табличка с указанием гостиницы размещена на здании без какого-либо ущерба для объекта культурного наследия.
9	Внешний облик здания располагает к гостеприимству и приятной атмосфере и соответствует объекту культурного наследия.
10	Фасад не поврежден и хорошо сохранен.
11	Здание хорошо освещено, и освещение выполнено в едином стиле.
12	Зеленая зона вокруг здания хорошо подстрижена и ухожена.

13	Окружающая территория гостиницы чистая и ухоженная, контейнеры для мусора регулярно опорожняются.
----	---

*Продолжение таблицы В.2*

<b>Техническое соответствие, проверка материальных оперативных активов гостиницы</b>	
14	К главному входу можно легко добраться, и он хорошо освещен.
15	Туристы могут ненадолго остановиться перед главным входом, чтобы выгрузить багаж.
16	Место для погрузки или выгрузки багажа перед главным входом крытое.
17	Главный вход доступен.
18	Необходимо соблюдать законодательство Российской Федерации в области охраны здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака [14]. Для курящих туристов следует предусматривать специально оборудованные места для курения, где пепельницы содержатся в чистоте.
19	Гараж или автомобильная парковка, расположенные в гостинице или поблизости, чистые и ухоженные, места для парковки четко обозначены.
20	Въезд в гараж или на автомобильную парковку обозначен указателями.
21	Есть парковочные места, предназначенные для людей с ограниченными возможностями.
22	Туристы проинформированы о ценах и юридической ответственности за использование гаража или парковки.
23	До ресепшена легко добраться из гаража или с парковки, маршрут обозначен соответствующим образом.
24	Количество мест в гараже достаточное.
25	Количество парковочных мест пропорционально количеству номеров.
<b>6</b>	<b>Вестибюль гостиницы</b>
26	В вестибюле гостиницы приятная атмосфера, она аккуратная и хорошо проветривается.
27	В вестибюле звучит фоновая музыка или работает телевизор, громкость которого не мешает.
28	Вестибюль чистый и ухоженный.
29	Освещение в вестибюле является достаточным.
30	Мебели в вестибюле достаточно, она не имеет повреждений и чистая.
31	Декор вестибюля не поврежден, чист и соответствует атмосфере.

32	Газеты и брошюры, выставленные в вестибюле для туристов, не повреждены и опрятны, имеется интернет-терминал.
33	Если гостиница имеет членство в каком-либо юридическом объединении, свидетельство о членстве вывешивается в вестибюле.
34	Тип, наименование и классификация гостиницы указаны на табличке в вестибюле.

*Продолжение таблицы В.2*

	<b>Техническое соответствие, проверка материальных оперативных активов гостинице</b>
35	Информационная стойка или табличка в вестибюле не повреждена, ухожена и содержит актуальную информацию об услугах, предлагаемых гостиницей.
<b>в</b>	<b>Физические особенности домика носильщиков</b>
36	Стойку или стол администратора можно легко опознать.
37	Вестибюль и коридоры хорошо видны со стойки.
38	Туристы, стоящие у стойки, не мешают людям, находящимся в вестибюле, и наоборот.
39	Внешняя сторона стойки предназначена для обслуживания туристов.
40	Стойка без повреждений, чистая и красиво оформленная.
41	На стойке регистрации есть табло с указанием цен на номера.
42	Вместо наличных можно использовать различные банковские карты или альтернативные способы оплаты.
43	Ценные вещи можно безопасно хранить в гостинице, или в гостинице есть сейфы (в номере, на стойке регистрации, или в обоих местах); использование центрального сейфа документируется надлежащим образом.
<b>г</b>	<b>Общественные туалеты (ванные комнаты)</b>
44	Количество туалетов пропорционально количеству туристов, есть отдельные туалеты с вешалками для одежды и ванными комнатами для женщин и мужчин.
45	Туалетные комнаты четко обозначены снаружи знаком или пиктограммой.
46	Туалеты и умывальники чистые, гигиеничные, и за ними постоянным следят.
47	Освещение и вентиляция в туалетах соответствуют требованиям, отсутствуют неприятные запахи.
48	Имеется достаточное количество туалетной бумаги хорошего качества.
49	Зеркало над умывальником чистое и не повреждено.
50	Имеются мыло или дозатор для мыла, бумажные салфетки или сушилка для рук и урны.

д	Гостиничные номера
51	Двери гостиничных номеров открываются легко и безопасно.
52	Двери гостиничных номеров открываются снаружи только ключом или карточкой-ключом.
53	Двери гостиничных номеров не пропускают шум из коридоров.
54	Пути эвакуации четко указаны на дверях изнутри.
55	Общее освещение в номерах достаточное.

*Продолжение таблицы В.2*

	Техническое соответствие, проверка материальных оперативных активов гостиницы
56	Гостиничные номера чистые, красиво обставлены и производят приятное впечатление.
57	Освещение холла достаточное, имеются вешалки для одежды.
58	Окно чистое, без пятен и звукопроницаемое.
59	Окно оснащено москитной сеткой, если необходимо.
60	Шторы и портьеры в комнатах без повреждений, чистые и выполняют свою функцию.
61	Ковровое или напольное покрытие не повреждено и ухожено.
62	В шкафах достаточно полок и мест для вешалок, вешалки одного типа и в достаточном количестве (четыре штуки на туриста).
63	Платяной шкаф не поврежден, полки чистые.
64	Багажная полка в номере не повреждена, чистая, соответствующего размера и покрытия.
65	Столик и зеркало в номере достаточного размера и чистые.
66	В гостиничных номерах есть письменный стол с поверхностью соответствующего размера и с соответствующим освещением.
67	Аксессуары подобраны правильно.
68	Мини-бар в гостиничном номере не поврежден, чист, правильно заполнен и не содержит просроченных продуктов.
69	Для мини-бара имеется достаточное количество чистых и сухих стаканов, салфеток и открывашек для бутылок.
70	В прайс-листе для мини-бара указаны объемы и текущие цены на имеющиеся продукты.

71	В каждом номере есть столько мест для сидения, сколько кроватей, по крайней мере, одно из них — стул; они не повреждены и чистые.
72	Для пользования телефоном имеется инструкция и прејскурант.
73	Телефон в гостиничном номере не поврежден и чист; номер телефона стойки регистрации указан на видном месте.
74	В номере есть интернет (Wi-Fi или Ethernet-кабель).
75	Телевизор представляет собой современное устройство, его размер достаточен.
76	Телевизор работает безупречно, качество изображения очень хорошее, доступны все каналы, перечисленные в информационном руководстве, телевизор хорошо виден с кровати.
77	Предлагаемые каналы соответствуют потребностям туристов; в руководстве по эксплуатации телевизора указаны текущие настройки каналов.

*Продолжение таблицы В.2*

	<b>Техническое соответствие, проверка материальных оперативных активов гостиницы</b>
78	Пульт дистанционного управления чистый, без повреждений и хорошо работает.
79	Мусорная корзина в номере не повреждена и чистая.
80	В номере имеется множество неиспользуемых розеток (рядом с кроватью и письменным столом), они не повреждены, чистые и легкодоступные.
81	Информационные брошюры в гостиничных номерах оформлены в хорошем вкусе и чистые.
82	Информационные брошюры в гостиничном номере доступны на английском языке.
83	В информационной брошюре указаны услуги, предлагаемые в гостинице, их стоимость и время работы мест, где предоставляются данные услуги.
84	Брошюра по противопожарной безопасности четкая и понятная.
85	Имеется анкета туриста; она не повреждена, чистая и лингвистически корректная.
86	В номерах гостиницы есть писчая бумага, конверты, блокнот и ручки.
87	Брошюра об обслуживании в номерах не повреждена, чистая и лингвистически корректная.
88	Лист заказа завтрака не поврежден, чистый и лингвистически корректный
89	Уведомление «Не беспокоить» или «Требуется уборка» не повреждено и чистое.
90	Имеются в наличии прејскурант цен на услуги прачечной, листы заказа и пакеты.

91	В номере есть щетка для одежды, щетка для обуви или средство для чистки обуви, а также швейный набор.
92	Номера, предназначенные для курящих, четко обозначены; в номере есть пустые и чистые пепельницы.
93	Обогреватель в гостиничном номере чистый и может быть настроен индивидуально.
94	Кондиционер в номере работает исправно, может регулироваться централизованно или индивидуально и регулярно очищается технически правильно.
95	Балкон и мебель в гостиничном номере чистые.
96	Планировка и мебель гостиничного номера доступны и соответствуют ожиданиям клиента.
<b>е</b>	<b>Мебель и оборудование ресторана</b>
97	Стиль помещений, доступных для клиентов, соответствует типу ресторана, и внешний вид ресторана приятный.
98	Стены, пол и потолок в помещениях, доступных для туристов, чистые и опрятные.
99	Общее освещение и точечные светильники в ресторане соответствуют типу и мощности освещения и создают соответствующую атмосферу.
100	Температура в ресторане соответствует норме.

*Окончание таблицы В.2*

<b>Техническое соответствие, проверка материальных оперативных активов гостиницы</b>	
101	Вентиляция ресторана работает безупречно, никогда не возникает неприятных запахов.
102	Внутренняя планировка ресторана гарантирует приятное, беспрепятственное и комфортное времяпрепровождение туристов; при небольшом количестве туристов она может быть разделена.
103	Персонал ресторана может свободно и безопасно перемещаться и работать в ресторане.
104	Различные услуги могут быть предоставлены различным группам туристов.
105	Живая или фоновая музыка улучшает атмосферу.
106	Оборудование, используемое для сервировки стола и подачи блюд (например, тарелки, стаканы, столовые приборы), соответствует классу ресторана, имеет надлежащее качество и стиль, а также является чистым и неповрежденным.
107	Постоянное меню блюд с ежедневными предложениями доступно на иностранных языках, на страницах указаны цены.

108	Шум из кухни или административных помещений не слышен из помещений, доступных для туристов.
109	Часть кухни, где готовится пища, не видна из ресторана (за исключением кухни-витрины).
110	Буфетная стойка и буфетный стол бара имеют свою функцию; они используются, их охлаждение и обогрев достаточны.
111	Дверь для официантов работает бесшумно, не скрипит и не хлопает.

### А.3 Эксплуатационные качества

#### А.3.1 Бронирование

Таблица В.3.1 — Бронирование

112	Предложения и бронирования постоянно контролируются на основе одних и тех же принципов и методов каждый день.
113	На звонок отвечают до того, как он прозвенит три раза.
114	Бронирование осуществляется без языковых проблем.
115	Туристы быстро и напрямую соединяются с соответствующим сотрудником.
116	Имеется действующая международная или национальная система продаж или бронирования.

*Окончание таблицы В.3*

117	Письменное предложение или подтверждение отвечает всем аспектам запроса или заказа и является лингвистически корректным.
118	В предложении или подтверждении указана вся информация и условия, необходимые для заключения надлежаще оформленного договора.
119	В предложении указан срок исполнения опции и данные по ней.
120	Туристы информируются о дополнительных услугах в каждом случае.
121	Обсуждается вероятное время прибытия.
122	Туристов спрашивают, желают ли они получить номер для курящих или некурящих.
123	При бронировании услуг туристам необходимо предоставить гарантию.
124	В течение 24 часов туристам направляется письменное подтверждение.
125	Подтверждения оформлены в соответствующем стиле, вежливы и подписаны контактным лицом.
126	Наиболее важные данные заказа уточняются лично.

127	У отдела продаж или бронирования есть лист ожидания.
-----	--

### А.3.2 Управление

Таблица В.3.2 — Управление

128	Есть ли у гостиницы миссия и видение будущего, о которых знают сотрудники?
129	Есть ли у гостиницы бизнес-политика и стратегия, о которых знают сотрудники?
130	Является ли создаваемый у туристов образ гостиницы четким и недвусмысленным?
131	Используются ли различные каналы связи с клиентами (например, информационные бюллетени, веб-сайт, социальные сети)?
132	Является ли создание имиджа плановым и долгосрочным мероприятием в вашей гостинице?
133	Можете ли вы выделить свою гостиницу среди других, чтобы туристы выбирали именно вашу гостиницу, а не гостиницы конкурентов?

## **Приложение Б (рекомендуемое)**

### **Памятка для дежурного персонала:**

#### **«Три шага спасения объекта культурного наследия при аварии»**

Б.1 СТОП! Не применяйте стандартные методы устранения (не долбите стену, не лейте воду на паркет, не сыпьте порошок на фреску).

Б.2 ЗАЩИТИ! Укройте ценное полиэтиленом (от воды) или отключите электропитание (для газового тушения). Соберите упавшие фрагменты в коробку.

Б.3 СООБЩИ! Вызовите ответственного за объект культурного наследия. Скажите: «Есть угроза предмету охраны».

### Библиография

[1]	Федеральный закон от 25 июня 2002 г. № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»
[2]	ISO 21401:2018, Туризм и связанные с ним услуги. Система управления устойчивым развитием гостиничных комплексов. Требования.
[3]	ISO 22483, Туризм и связанные с ним услуги. Отели. Требования к обслуживанию.
[4]	Единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации [сайт] – URL: <a href="https://okn-mk.mkrf.ru/maps">https://okn-mk.mkrf.ru/maps</a> (дата обращения 13 февраля 2026 г.)
[5]	Методические рекомендации по эксплуатации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации, утвержден Минкультуры России от 22 февраля 2017 г.
[6]	Постановление Правительства Российской Федерации от 28 января 2022 г. № 67 «О лицензировании деятельности по сохранению объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации»
[7]	Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 13 января 2016 г. № 28 «Об утверждении Порядка определения предмета охраны объекта культурного наследия, включенного в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации в соответствии со статьей 64 Федерального закона от 25 июня 2002 года N 73-ФЗ "Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации».
[8]	Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 5 июня 2015 г. № 1749 «Об утверждении порядка подготовки и согласования проектной документации на проведение работ по сохранению объекта культурного наследия, включенного в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации, или выявленного объекта культурного наследия»
[9]	Постановление правительства Российской Федерации от 27 декабря 2024 г. № 1951 «Об утверждении Положения о классификации средств размещения»
[10]	ISO 21621, Туризм и связанные с ним услуги. Традиционные рестораны. Визуальные аспекты, декорирование и обслуживание
[11]	Федеральный закон от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»
[12]	Градостроительный кодекс Российской Федерации
[13]	Федеральный закон от 22 июля 2008 г. № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»

[14]	Федеральный закон от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотиносодержащей продукции»
------	---

УДК 001.4:64.024.1:006.354	ОКС 03.200.01
	03.080.30

Ключевые слова: гостиница, объект культурного наследия, требования к оборудованию, требования к услугам

Руководитель разработки: Начальник отдела стандартизации в области социальной сферы	Я.А. Коноплева
Разработчик Заместитель начальника отдела стандартизации в области социальной сферы	Т.В. Сантакова